



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر

«مدیریت پژوهشی، آمار و اطلاع رسانی پزشکی»

گزارش نهایی طرح پژوهشی

«بررسی چگونگی انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری بیمارستان های
شهر بوشهر»

مجری طرح:

رضا بصیریان جهرمی، لیلا دهقانی

همکاران طرح:

مهستی گنجو، راضیه باقرزاده، محسن زارعی، سیده سمیه موسوی

سال ۱۳۹۰

مدیریت دانش شامل خلق دانش، کسب دانش، ذخیره سازی دانش، انتشار و انتقال و به اشتراک گذاری دانش و به کار گیری دانش است. سازمان ها باید به خوبی بتوانند دانش مورد نیاز خود را شناسایی کنند و در صورت لزوم آن را خلق کنند و یا اینکه از منابع دانش خارج از سازمان کسب نمایند. دانش خلق شده یا کسب شده باید با نیازهای سازمان تطبیق داده شود و به عبارت دیگر آماده شود و به صورت مناسب ذخیره شود تا در زمان و مکان و شرایط مورد نیاز، مورد استفاده قرار گیرد. در این بین، دانش نباید مانند آب راکد در جایی محبوس شود؛ بلکه بایستی مانند چشمه ای جوشان در سازمان در مکان و زمان مناسب جریان داشته باشد.

سازمان هایی که به خوبی این پنج فرآیند خلق، کسب، ذخیره سازی و به اشتراک گذاری و استفاده را مدیریت کند، سازمان های دانشی یا دانش محور است. در چنین سازمان هایی، ارزش پرسنل به توانایی آنها در انجام فعالیت های دانشی است. در سازمان های مختلف از جمله بیمارستان ها، دانش بایستی در سازمان به راحتی تبادل شود. انتقال و به اشتراک گذاری دانش ممکن است از طرق مختلف صورت پذیرد.

چالش اصلی مدیریت دانش در حوزه پرستاری در بیمارستان ها نیز انتقال دانش ضمنی ایجاد شده در ذهن پرستاران به دیگران است. اگرچه بررسی فرایند انتقال دانش ضمنی در پرستاران با پیچیدگی های روبرو است، اما تعیین بهترین روش های انتقال دانش ضمنی و عوامل انتقال آنها می تواند نقش موثری در افزایش دانش پرستاران و توسعه خدمات پرستاری داشته باشد. همچنین ایجاد یک روش مناسب برای انتقال دانش در سطح بیمارستان ها و بین آنها می تواند بستر مناسبی برای رشد دانش سازمانی و ایجاد مزیت های رقابتی به وجود آورد. شناخت این عوامل، نقش مهمی در موفقیت استراتژی مدیریت دانش سازمان ایفا می کند.

اما به طور کلی هر گونه تغییر در یک سازمان به سه عامل انسان، ساختار و تکنولوژی وابسته است. مدیریت دانش نیز با در نظر گرفتن این سه عامل سعی در تحول سازمان دارد.

در این پژوهش نیز با استفاده از عوامل ذکر شده در تحقیقات پیشین، فرایند انتقال دانش ضمنی در یک گروه (پرستاران بیمارستان) مورد بررسی قرار گرفته است. هدف اصلی آن بررسی چگونگی انتقال دانش ضمنی در گروه های پرستاری و عوامل موجود در انتقال این نوع دانش است. در این پژوهش سعی شده است ابتدا مهمترین شیوه های کسب دانش پرستاری در گروه پرستاری بیمارستان های شهر بوشهر در ایران مشخص گردد. سپس عوامل فردی، سازمانی و تکنولوژیکی انتقال دانش ضمنی در بین پرستاران بررسی گردد.

- سپاسگزاری

- در زمان انجام این پژوهش، برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده گردید، پرستاران بیمارستان های شهر بوشهر که جامعه ی مورد پژوهش بودند، در تکمیل دقیق پرسشنامه ها به پژوهشگران بسیار همکاری نمودند. در این بخش شایسته است از حوصله و همکاری ایشان تشکر و قدردانی گردد.

- فهرست مندرجات

۱. مقدمه.....	۷
۲. مروری بر مطالعات قبلی.....	۹
۳. روش تحقیق.....	۱۲
۴. یافته‌ها.....	۱۳
مهمترین روش‌های انتقال ضمنی دانش در میان پرستاران.....	۱۳
عوامل موثر بر انتقال دانش ضمنی در میان پرستاران.....	۱۳
رابطه روش انتقال دانش و عوامل موثر بر انتقال دانش ضمنی.....	۱۴
رابطه عوامل دموگرافیک و عوامل موثر بر انتقال دانش ضمنی.....	۱۴
۵. بحث و نتیجه‌گیری.....	۱۵
بحث.....	۱۵
نتیجه‌گیری.....	۱۷
۶. فهرست منابع.....	۱۹
۷. پیوست‌ها.....	۲۱

- فهرست جداول

جدول ۱- میانگین نمره کسب شده از راه‌های انتقال دانش ضمنی به تفکیک زن و مرد در مقایسه با میانگین‌ها در دو گروه.....	۱۳
جدول ۲- میانگین نمره عوامل موثر بر انتقال دانش به تفکیک جنس و مقایسه میانگین‌ها.....	۱۴

مقدمه

دانش ضمنی پرستاری بسیار تجربی، مبهم، مرتبط با اقدام و عمل، شخصی و وابسته به دیدگاه تولیدکننده دانش برای انتقال است. اگرچه بررسی فرایند انتقال دانش ضمنی در پرستاران با پیچیدگی‌های روبرو است، اما تعیین بهترین روش‌های انتقال دانش ضمنی و عوامل انتقال آنها می‌تواند نقش موثری در افزایش دانش پرستاران و توسعه خدمات پرستاری داشته باشد. در این پژوهش نیز با استفاده از عوامل ذکر شده در تحقیقات پیشین، فرایند انتقال دانش ضمنی در یک گروه (پرستاران بیمارستان فاطمه زهرا بوشهر) مورد بررسی قرار گرفته است.

روش

روش به کار رفته در پژوهش حاضر روش پیمایشی می‌باشد. جامعه مورد بررسی کلیه کارشناسان پرستاری بیمارستان فاطمه زهرا بوشهر (۲۱۵ نفر) که در سال ۲۰۱۰ مشغول به کار بوده اند، می‌باشند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته در سه بخش بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد.

یافته‌ها

بر اساس پژوهش انجام شده مهمترین روش انتقال دانش ضمنی در پرستاران، شرکت در دوره‌های آموزشی مداوم بوده است. آزمون من-ویتنی نشان داد که میانگین نمره عوامل فردی، سازمانی و تکنولوژیکی در میان پرستاران زن و مرد متفاوت است. در کل از دیدگاه پرستاران مورد بررسی به ترتیب عامل تکنولوژیک بیش از عوامل سازمانی و عوامل سازمانی نیز بیش از عوامل فردی در انتقال دانش ضمنی موثر هستند. یافته‌های این پژوهش نشان داده است که موثرترین عامل فردی انتقال دانش ضمنی امنیت شغلی؛ در زمینه عوامل سازمانی موثرترین عامل سیستم‌های پاداش و جبران خدمات و در زمینه عوامل تکنولوژیک محیط فیزیکی مستقل از محیط کاری و امکانات تکنولوژی آموزشی بوده است.

نتیجه‌گیری

این پژوهش به این نتیجه رسیده است که برای ایجاد استراتژی انتقال دانش در میان پرستاران نیاز به هم‌نوایی عوامل اصلی زیر وجود دارد:

۱. ایجاد فرایندها و منابعی برای توسعه فرهنگ سازمانی یادگیری مداوم پرستاری.
۲. ایجاد محیطی با امنیت شغلی بالا و بسترهای مناسب برای ارتقاء شغلی وابسته به عامل انتقال و کسب دانش.

۳. انگیزش، تشویق، و تحریک افراد در سازمان به منظور انتقال و بکارگیری دانش ضمنی.
۴. فراهم آوری امکانات تکنولوژی آموزشی پیشرفته جهت مدیریت منابع دانش پرستاری.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، انتقال دانش، دانش ضمنی، دانش پرستاری

پژوهش‌ها نشان داده است که موفقیت سازمان‌ها ریشه در بهره‌برداری سیستماتیک از دانش داشته است. (۱-۲) مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها در بهره‌برداری مناسب از دارایی‌های دانشی یاری می‌رساند. ترکیب‌بندی‌های متفاوتی از فرایند مدیریت دانش در سازمان‌ها ارائه شده است. وجه اشتراک اصلی همه این ترکیب‌بندی‌ها کسب دانش ساختاریافته بیرونی، تولید روشمند دانش از طریق پردازش اطلاعات، تبدیل دانش تجربی کارکنان یا سرمایه انسانی به دارایی مشترک سازمانی یا سرمایه فکری ساختاری، آسان کردن بازیابی دوباره و نگهداری دانش بعنوان دارایی سازمانی، انتقال دانش و ارزیابی و بهبود مستمر منابع دانش در سازمان‌ها ست. (۳)

با توجه به بررسی صورت گرفته یکی از مراحل فرایند مدیریت دانش انتقال دانش در بافت‌های سازمانی است. دیکسون معتقد است که انتخاب یک فرایند انتقال دانش مناسب در یک سازمان به عواملی مانند؛ نوع دانش (صریح یا ضمنی)، روش معمول و فراوانی فرایند انتقال دانش، و نوع گیرنده دانش (فرد، گروه، و یا کل سازمان) بستگی دارد. (۴)

در بررسی‌های صورت گرفته در زمینه انتقال دانش ضمنی، بیشتر پژوهشگران بر این اعتقاد هستند که دانش ضمنی کاملاً شخصی بوده، رسمی کردن آن بسیار مشکل است، از این رو انتقال آن به دیگران به آسانی میسر نیست و علیرغم آگاهی روزافزون در خصوص فواید انتقال دانش، هنوز در زمینه دسترسی به دانشی که در ذهن افراد جای دارد و به دانش ضمنی مشهور است و یا به صورت مستند شده و مکتوب در اختیار افراد خاصی قرار دارد (دانش صریح یا آشکار) محدودیتهایی وجود دارد. این واقعیت یکی از مهمترین دلایلی است که تعداد روزافزونی از سازمانها، دانش پنهان ذخیره شده بوسیله کارکنان را یک سرمایه سازمانی بسیار ارزشمند می‌دانند. در حقیقت، انتقال دانش ضمنی میان افراد با زمینه‌ها، دیدگاه‌ها، و انگیزه‌های مختلف، یک قدم مهم و اساسی برای حصول به انتقال دانش سازمانی است. (۵)

بسیاری از تحقیقات به بررسی دانش ضمنی و تجربیات کاری در شرکت‌های صنعتی انجام شده، اما این مسأله اهمیت زیادی در سطح اقدامات حوزه سلامت به ویژه پرستاری دارد. در حرفه پرستاری، تجارب، مهارتها، دیدگاه‌های کاری و نظام ارزشی و ذهنی نقش کلیدی در ارائه خدمات بهتر به بیماران دارد. اغلب مواقع، پرستاران در تماس با بیماران با شرایط پیچیده و گاه غیرقابل پیش بینی مواجه می‌شوند. این امر سبب می‌گردد که نیاز به تجارب شخصی در میان پرستاران افزایش یابد.

دانش ضمنی پرستاری که خلق آن از طریق روش‌های ذهنی امکان‌پذیر است، بسیار تجربی، مبهم، مرتبط با اقدام و عمل، شخصی، به سختی قابل فرمول‌بندی و وابسته به دیدگاه تولیدکننده برای انتقال است. در حقیقت، دانش ضمنی در حرفه پرستاری دانشی است که در درون ذهن پرستاران ایجاد می‌شود و در هیچ پایگاه داده‌ای ذخیره نشده است. چالش اصلی مدیریت دانش در حوزه پرستاری نیز انتقال دانش ضمنی ایجاد شده در ذهن پرستاران به دیگران و خصوصاً محققان است. برای نمونه در بیمارستان‌ها پرستاران با

تجربهای وجود دارند که به صورت تجربی (عمدتاً سعی و خطا) مهارت‌های پرستاری بسیار دقیق در ارتباط با انواع بیماری‌ها را دارند. این دانش در هیچ سندی نوشته نشده است ولی بسیار ارزشمند است. اینگونه پرستاران از این دانش خود به عنوان مزیت رقابتی خود نسبت به دیگر پرستاران استفاده می‌نمایند. بنابراین این دانش به سختی توسط افراد دیگر قابل طبقه‌بندی است، وابستگی شدید به شخص پرستار دارد و انتقال تجارب از طریق پرستاران به سختی امکان‌پذیر است. نمونه‌ای دیگر از این نوع دانش که جنبه سازمانی دارد، وجود فرایندهایی توانمند در بخش‌های مختلف بیمارستان است. ایجاد فرایندهای بهینه شده فقط زمانی امکان‌پذیر است که یک گروه منسجم از پرستاران در یک دوره نسبتاً طولانی به اجرا، پایش و بهبود فرایندها پرداخته باشند. این فرایندها در برگیرنده دانش تمامی این افراد در قالب فرم‌ها، ارزش‌های تیمی، چگونگی برخورد با بیماران، روش‌های سازماندهی، سیستم‌های اطلاعاتی تهیه شده است. دانش حاصل از این فرایندها برای سازمان‌ها جنبه مزیت دارد و از آن به عنوان برتری خود نسبت به دیگر بیمارستان‌ها استفاده می‌کنند و سعی در حفظ آن در بیمارستان تا آنجایی که ممکن است دارند. این دانش نیز نمونه‌ای از تولید دانش است که در ادبیات مدیریت دانش به الگوهای برتر یا به‌گزین‌ها^۱ معروف است.

برای شناخت بیشتر انتقال دانش ضمنی پژوهشگران به بررسی عوامل مختلف تاثیرگذار بر موضوع از رویکردهای مختلف پرداخته‌اند. مهمترین عوامل موثر بر انتقال دانش ضمنی که وجه مشترک تمامی بررسی‌ها بوده است عبارت هستند از عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل تکنولوژیکی. شناخت این عوامل، نقش مهمی در موفقیت استراتژی مدیریت دانش سازمان ایفا می‌کند. (۶)

اگرچه بررسی فرایند انتقال دانش ضمنی در پرستاران به دلایل فوق با پیچیدگی‌های روبرو است، اما تعیین بهترین روش‌های انتقال دانش ضمنی و عوامل انتقال آنها می‌تواند نقش موثری در افزایش دانش پرستاران و توسعه خدمات پرستاری داشته باشد. همچنین ایجاد یک روش مناسب برای انتقال دانش در سطح بیمارستان‌ها و بین آنها می‌تواند بستر مناسبی برای رشد دانش سازمانی و ایجاد مزیت‌های رقابتی به وجود آورد. با توجه به اینکه در پژوهش‌های قبلی در خصوص فعالیت‌های پرستاری فرایند انتقال دانش ضمنی کمتر مورد بررسی قرار گرفته است، در این پژوهش سعی شده است تا روش‌های انتقال دانش ضمنی و عوامل آن در بافت گروه پرستاری در بیمارستان‌های ایران مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهایی در زمینه توسعه انتقال ارائه گردد.

در این پژوهش نیز با استفاده از عوامل ذکر شده در تحقیقات پیشین، فرایند انتقال دانش ضمنی در یک گروه (پرستاران بیمارستان) مورد بررسی قرار گرفته است. هدف اصلی آن بررسی چگونگی انتقال دانش ضمنی در گروه‌های پرستاری و عوامل موجود در انتقال این نوع دانش است. در این مقاله سعی شده است ابتدا مهمترین شیوه‌های کسب دانش پرستاری در گروه پرستاری بیمارستان‌های شهر بوشهر در ایران مشخص گردد. سپس عوامل فردی، سازمانی و تکنولوژیکی انتقال دانش ضمنی در بین پرستاران بررسی گردد.

سوالاتی که در انتهای این پژوهش پاسخ داده خواهد شد عبارت هستند از:

¹ -Best Practice

۱. مهمترین راه‌های انتقال دانش ضمنی از نظر کارشناسان پرستاری شهر بوشهر کدام است؟
۲. مهمترین عوامل فردی در انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری شهر بوشهر کدام است؟
۳. مهمترین عوامل سازمانی در انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری شهر بوشهر کدام است؟
۴. مهمترین عوامل تکنولوژیکی در انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری شهر بوشهر کدام است؟
۵. از میان عوامل فردی، سازمانی و تکنولوژیک کدامیک تاثیر بیشتری در انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری شهر بوشهر دارند؟
۶. آیا بین روش‌های انتقال دانش ضمنی و عوامل موثر بر انتقال دانش ضمنی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
۷. آیا بین روش‌های انتقال دانش ضمنی و عوامل دموگرافیک رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

۲. مروری بر مطالعات قبلی

- در پژوهشی با عنوان بررسی مدیریت دانش و عملکرد کارکنان پرستاری در مورد کنترل عفونت های بیمارستانی شهر یاسوج در سال ۱۳۸۲، میزان مدیریت دانش در واحدهای مورد پژوهش در خصوص کنترل عفونت ضعیف ارزیابی شد که بیانگر آن است که برگزاری کلاس های آموزشی و گذاشتن جزوات آموزشی در اختیار کارکنان پرستاری در مدیریت دانش آنها اثربخش بوده است.(۷)
- در پژوهشی باعنوان بررسی الگوی مدیریت دانش در یک مرکز تحقیقاتی نظامی در سال ۱۳۸۷ بر اساس مدل نوناکا انجام شد. تحلیل داده ها نشانگر این مطلب است که وضعیت کلی مرکز به لحاظ دانش محور بودن و بهره گیری از سرمایه های دانشی کمتر از حد متوسط (بین متوسط و ضعیف) می باشد.(۸)
- در پژوهشی دیگر به بررسی رابطه بین فرایند تبدیل دانش و عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان در سال تحصیلی ۸۵-۸۶ پرداخته شد. نتایج نشان می دهد که بین فرایند تبدیل مدیریت دانش و میزان عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.(۹)
- در پژوهشی به بررسی رابطه بین نگرش و میزان مهارت کارشناسان ترویج کشاورزی در بکارگیری فن اطلاعاتی و مدیریت دانش در سال ۱۳۸۷ پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معنی داری بین متغیر وابسته نگرش کارشناسان ترویج نسبت به مدیریت دانش و میزان مهارت آنها در بکارگیری فن

آوری اطلاعات و مجموع شش مولفه مدیریت دانش (کسب دانش، تسهیم دانش، ارزیابی دانش، خلق/ذخیره و حذف دانش، نشر/بکارگیری دانش، و مدیریت فایل) وجود دارد. (۱۰)

- در پژوهشی دیگر به بررسی مدیریت دانش ضمنی امنیت غذایی با تاکید بر سازمان جهاد کشاورزی استان فارس در سال ۱۳۸۶ پرداخته شد. یافته ها نشان داد بیشترین استفاده از منابع دانش صریح به ترتیب شامل کتب، مجلات، گزارش ها و پژوهش های سازمانی است. همچنین، بیشترین روش های ارتباطی مورد استفاده برای ارتقا دانش ضمنی، گفتگو با همکاران، شرکت در سمینارها و گفتگوی رودرو هستند. (۱۱)

- در تحقیقی مدیریت دانش در اورژانس بیمارستان حضرت رسول اکرم (ص) بر اساس الگوی تعالی بالدریج در سال ۱۳۸۶ یافته ها نشان داد که در مجموع اورژانس بیمارستان مورد مطالعه از لحاظ سنجش، تحلیل و مدیریت دانش، سازمان مورد مطالعه در سطح سوم تعالی قرار دارد. (۱۲)

در پژوهشی که با عنوان میزان حاکمیت فرآیندهای مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۸ انجام شد. پس از آزمون فرضیه های تحقیق نظیر شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره گیری و ذخیره سازی دانش نتایج به دست آمده نشان داد که در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در هر شش فرآیند مدیریت دانش، کلیه زمینه ها جهت استقرار آن کمتر از سطح متوسط وجود داشته است (۱۳).

تحقیقات زیادی در زمینه انتقال دانش ضمنی در حوزه سلامت انتشار یافته است. البته هنوز یک بررسی دقیق در زمینه مرور منابع دیده نشده است. اما با توجه به جستجوهای انجام شده می توان موضوعات مهم در این زمینه را شناسایی کرد.

اگرچه دانش مفهومی عام است و در حوزه های مختلف صنعت و خدمات تعاریف یکسان دارد. ولی خصوصیات آن و نحوه ارتباط بین این خصوصیات تفاوت هایی را نشان می دهد. ونگ جانگ جیه و دیگران در سال ۲۰۰۸ میان ۴ خصوصیت دانش در بیمارستان ها به تحقیق پرداختند. هدف اصلی آنها از این تحقیقات بررسی اثرات این متغیرها بر یکدیگر در حوزه بیمارستان های کشور تایلند بود. چارچوب این تحقیق در برگزیده ۴ سازه بود که هر سازه در برگزیده یک سری متغیر است. شکل ۱ سازه ها، متغیرهای مربوطه و فرضیات آنها را نشان می دهد.

مهمترین فرضیه ای که در تعیین راهکارها به این پروژه یاری می رساند فرضیه ۱ است که به بررسی ارتباط خصوصیات دانش با استراتژی های انتقال دانش می پردازد. سوال اساسی این فرضیه این است که خصوصیات دانش (ضمنی بودن یا آشکار بودن)، پیچیدگی، چسبندگی و فراریت در بیمارستان ها چه ارتباطی با استراتژی انتقال دانش (استراتژی انتقال دانش در درون بیمارستان و انتقال دانش از بیرون بیمارستان) خواهد داشت. بر اساس نتایج حاصل از آزمون این فرضیه ارتباط معنی داری بین خصوصیت دانش و استراتژی انتقال دانش مشخص شده است. نتیجه اصلی این بود که بیمارستان ها بر اساس آشکار بودن و ضمنی بودن دانش و پیچیدگی آن به استراتژی انتقال دانش توجه نموده اند.

در تحقیقی با عنوان فاکتورهای اساسی موفق و تاثیر قبلی به دانشجویان پرستاری در هنگام انتقال دانش پرستاری در طول عملکرد کلینیکی پرستاری، فاکتورهای اساسی موفقیت در انتقال دانش پرستاری و تاثیر